

Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen

Työryhmäraportti

Sisäinen turvallisuus



SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISUJA 18/2011

Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen – työryhmä Puheenjohtaja Matti Räisänen, sihteeri Markus Mesimäki		Julkaisun laji Raportti	
		Toimeksiantaja sisäasiainministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 2.12.2010 SM056:00/2010	
Julkaisun nimi Monitoimitilojen turvallisuuden parantaminen			
Julkaisun osat Johdanto, muistio			
Tiivistelmä <p>Sisäasiainministeriö asetti joulukuussa 2010 työryhmän laatimaan selvityksen keinoista, joilla voidaan parantaa sellaisten tilojen turvallisuutta, joissa toimii useita toimijoita. Näitä ovat muun muassa suuret kauppakeskukset ja vastaavat tilat, joita asettamispäätöksessä kutsutaan nimellä monitoimitilat.</p> <p>Työryhmän tehtävänä on olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen valmistella ehdotukset siitä, miten viranomaiset ja elinkeinoelämä voivat yhteistyössä parantaa monitoimitilojen turvallisuutta. Ehdotuksen tulee sisältää arvio keskeisimmistä monitoimitilojen turvallisuuteen liittyvistä haasteista sekä konkreettiset ehdotukset, joilla näihin haasteisiin voidaan vaikuttaa turvallisuutta parantaen.</p> <p>Työryhmä ehdottaa muun muassa turvallisuustoimintojen laajempaa yhtenäistämistä monitoimitiloissa, jo olemassa olevien turvallisuusjohtamistyökalujen päivittämistä, monitoimitiloissa työskentelevien henkilöiden koulutuksen sekä turvallisuusharjoitusten lisäämistä sekä monitoimitilojen ja viranomaisten yhteistyön vakiinnuttamista.</p>			
Avainsanat (asiasanat) turvallisuus, elinkeinoelämä, viranomaiset, kauppa, kiinteistöt, toimitilat			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-491-667-7 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut			
Sarjan nimi ja numero Sisäasiainministeriön julkaisut 18/2011		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-666-0
Kokonaissivumäärä 29	Kieli suomi	Hinta 20,00	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Sisäasiainministeriö		Kustantaja/julkaisija Sisäasiainministeriö	

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Arbetsgruppen för förbättring av säkerheten i multifunktionella lokaler Ordförande Matti Räisänen, sekreterare Markus Mesimäki	Typ av publikation Rapport		
	Uppdragsgivare Inrikesministeriet		
	Datum för tillsättandet av organet 2.12.2010 SM056:00/2010		
Publikation (även den finska titeln) Rapport av arbetsgruppen för förbättring av säkerheten i multifunktionella lokaler			
Publikationens delar Inledning, promemoria			
Referat Inrikesministeriet tillsatte i december 2010 en arbetsgrupp för att göra en utredning över medel med vilka man kan förbättra säkerheten i lokaler där flera aktörer är verksamma. Sådana är bland annat stora köpcentra och motsvarande lokaler som i beslutet om tillsättande kallas multifunktionella lokaler. Arbetsgruppens uppgift är att med hjälp av existerande material ta fram förslag på hur myndigheterna och näringslivet kan samarbeta för att förbättra säkerheten i multifunktionella lokaler. Förslaget bör innehålla en bedömning av de centrala utmaningarna i anslutning till säkerheten i multifunktionella lokaler samt konkreta förslag på hur man kan svara på dessa utmaningar och därmed förbättra säkerheten. Arbetsgruppen föreslår bland annat att säkerhetsfunktionerna i multifunktionella lokaler ska förenhetligas i större utsträckning, att de befintliga verktygen för säkerhetsledning ska uppdateras, att öka utbildningen och antalet säkerhetsövningar för personer som arbetar i multifunktionella lokaler ska ökas samt att samarbetet med myndigheterna ska etableras.			
Nyckelord Säkerhet, näringslivet, myndigheterna, handeln, fastigheter, lokaler			
Övriga uppgifter Elektronisk version, ISBN 978-952-491-667-7 (PDF), www.intermin.fi/publikationer			
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 18/2011		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-666-0
Sidoantal 29	Språk finska	Pris 20,00	Sekretessgrad offentlig
Distribution Inrikesministeriet		Förläggare/utgivare Inrikesministeriet	

Sisäasiainministeriölle

Sisäasiainministeriö asetti joulukuussa 2010 työryhmän laatimaan selvityksen keinoista, joilla voidaan parantaa sellaisten tilojen turvallisuutta, joissa toimii useita toimijoita. Näitä ovat muun muassa suuret kauppakeskukset ja vastaavat tilat, joita asettamispäätöksessä kutsutaan nimellä monitoimitilat.

Työryhmän tehtävänä on olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen valmistella ehdotukset siitä, miten viranomaiset ja elinkeinoelämä voivat yhteistyössä parantaa monitoimitilojen turvallisuutta. Ehdotuksen tulee sisältää arvio keskeisimmistä monitoimitilojen turvallisuuteen liittyvistä haasteista sekä konkreettiset ehdotukset, joilla näihin haasteisiin voidaan vaikuttaa turvallisuutta parantaen.

Työryhmän puheenjohtajaksi määrättiin asiamies Matti Räisänen Kaupan liitosta ja jäseniksi riskienhallintapäällikkö Marke Aalto Kesko Oy:stä, Chief Risk Officer Timo Ikonen Rautakirja Oy:stä, tutkimusprofessori Raija Järvinen Kuluttajatutkimuskeskuksesta, vanhempi opettaja Riitta Kaarenmaa Helsingin Pelastuskoulusta, tietoturvapäällikkö Juha Kalander Espoon kaupungilta, asiantuntija Jouni Konttinen Senaatti-kiinteistöistä, lehtori Juha Kreus Laurea-ammattikorkeakoulusta, rikoskomisario Juha Laaksonen Helsingin poliisilaitoksesta, liiketoimintajohtaja Petri Mönkkönen Securitas Oy:stä ja turvallisuuspäällikkö Kari Santalahti Poliisihallituksesta. Työryhmän sihteeriksi määrättiin Markus Mesimäki, Laurea-ammattikorkeakoulusta.

Työryhmä on kokoontunut seitsemän kertaa. Työryhmän toimikausi päättyi 11.4.2011.

Työryhmässä ovat olleet kuultavina toimitusjohtaja Matti Karlsson Kauppakeskus Sellosta, palomestari Jari Korkiamäki Helsingin kaupungin pelastuslaitoksesta, teatteripäällikkö Heikki Mäkelä Finnkino Oy:stä ja toiminnanjohtaja Juha Tiuraniemi Suomen Kauppakeskusyhdistys ry:stä.

Työryhmä esittää yhdeksän suositusta turvallisuuden parantamiseksi. Suositusten joukossa ovat muun muassa, että suuriin monitoimitiloihin nimetään turvallisuudesta vastaava henkilö ja jo olemassa olevan turvallisuusjohtamistyökalun päivitys.

Työryhmä esittää monitoimitiloihin myös yhtenäistä turvallisuudenhallintajärjestelmää. Monitoimitiloissa toimii useita toimijoita, joilla saattaa olla hyvin eritasoiset turvallisuusjärjestelyt ja -käytännöt. Tämä koskee toimintatapoja turvallisuusasioissa, -koulutuksessa ja -ohjeistuksessa eri toimijoiden kesken.

Lisäksi työryhmän mukaan eri viranomaisten, erityisesti pelastustoimen ja poliisin, tulisi nimetä yhteyshenkilöt turvallisuusyhteistyön eri osa-alueille. Monitoimitilassa

tulee olla myös toimiva ja yhteinen perehdytysmalli käytössä oleviin turvallisuusjärjestelmiin ja monitoimitiloissa työskentelevät on perehdytettävä niihin.

Monitoimitiloissa tulee järjestää käytännön pelastautumis- ja turvallisuusharjoituksia sekä jatkuvasti ylläpitää valmiutta vaativien erityistilanteiden varalta kaikilla organisaatiotasolla.

Työryhmä esittää yhtenäisiä viranomaisvalvonnan vaatimuskäytäntöjä sekä omavalvonnan alaisten pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien kohdistamista koko kiinteistöön ja sen kaikkiin toimijoihin. Työryhmän mukaan uusiin monitoimitiloihin tulee rakentaa yhteinen valvomotila, josta kiinteistön turvallisuustilannetta pystytään tarkkailemaa ja koordinoimaan.

Lisäksi työryhmä listasi jatkoselvittelyä vaativia aiheita. Työryhmä on ehdotuksissaan yksimielinen.

Saatuaan työnsä päätökseen, työryhmä luovuttaa kunnioittavasti raporttinsa sisäasiainministeriölle.

Helsingissä 13 päivänä huhtikuuta 2011



Matti Räisänen



Marke Aalto



Raija Järvinen



Juha Kalanden



Juha Kreus



Petri Mönkkönen



Markus Mesimäki



Timo Ikonen



Riitta Kaarenmaa



Jouni Konttinen



Juha Laaksonen



Kari Santalahti

Sisällys

1 Johdanto.....	4
1.1 Työryhmän tehtävä	4
1.2 Työryhmän kokoonpano.....	5
1.3 Monitoimitilan määritelmä	5
1.4 Kuvaus työryhmätyöskentelystä	6
2 Keskeisimmät haasteet monitoimitilojen turvallisuuteen liittyen.....	6
3 Keskeiset suositukset monitoimitilojen turvallisuuden parantamiseksi.....	7
4 Monitoimitilojen turvallisuushaasteista	9
4.1 Turvallisuusjohtaminen, riskien- ja kokonaisturvallisuuden hallinta	9
4.1.1 Turvallisuusjohtaminen	9
4.1.2 Kokonaisvaltainen riskienhallinta	10
4.2 Sisäinen ja ulkoinen tiedonkulku sekä viranomaisyhteistyö	13
4.2.1 Laajennettu elinkeinoelämän ja viranomaisten tilannekuva kehitteillä	15
4.2.2 Yritysturvallisuusportaali	16
4.3 Turvallisuuskoulutus ja -ohjeistus	16
4.4 Palo- ja pelastustoiminta	18
4.4.1 Uuden pelastuslain vaatimuksia monitoimitiloille.....	18
4.5 Vartiointi ja järjestyksenvalvonta	20
4.6 Vaativat erityistilanteet ja kriisinhallinta	21
4.6.1 Vaativat erityistilanteet.....	21
4.6.2 Kriisiorganisaatio	21
4.6.3 Terrorismi ja sen uhka.....	22
5 Työryhmätyöskentelyssä esiin nousseita jatkoselvitettäviä aiheita	23
6 Muut vastaavat ajankohtaiset hankkeet.....	24
7 Työryhmäraportissa viitattujen tutkimusten ja hankkeiden pääkohtia	24

1 Johdanto

Monitoimitilat ovat hyvin erilaisia. Niiden omistusrakenne, koko, liiketyypit, rakenne ja sijainti vaihtelevat, eikä niille ole virallista määritelmää. Monitoimitiloilla on omat yksilölliset tarpeensa ja haasteensa turvallisuuden suhteen. Yhteistä on, että ne ovat kaikille avoimia tiloja, joissa asioi runsaasti ihmisiä, ja tarjolla on perinteisten kauppaliikkeiden lisäksi yhä suurempi valikoima erilaista ajanvietettä, kuten elokuvateattereita ja kylpylöitä. Nämä ominaisuudet tekevät monitoimitilojen turvallisuuden järjestämisestä hyvin haasteellisen tehtäväkokonaisuuden.

Monitoimitilan turvallisuuden hallinta edellyttää kaikkien kiinteistön tiloissa toimivien, niin omistajan, kauppiaiden kuin palveluntuottajienkin yhteistyötä. Monitoimitilan johtaja on tämän yhteistyön käynnistämisen avain ja vastuuhenkilö. Turvallisuus on perusedellytys asiakkaiden viihtymiselle, sekä sujuvalle ja kannattavalle kaupankäynnille.

Turvallisuus on kansalaisten perusoikeus. Monitoimitilojen ylläpitäjille ja elinkeinoelämälle se on myös kilpailuetu. Elinkeinotoiminnan tehokkuus ja kilpailukyky ovat kuitenkin toissijaisia perusoikeutena olevaan turvallisuuteen nähden, joten ihmisten turvallisuutta ei voi jättää pelkästään elinkeinotoiminnan tehokkuus- ja kilpailukykyarvioinnin varaan. Kilpailukykytekijät muuttuvat, mutta turvallisuus perusoikeutena on pysyvä. Yhtenäinen turvallisuuskulttuuri edellyttää kaikkien toimijoiden yhdessä hyväksymiä ja omaksuttuja toimenpiteitä. Se edellyttää myös yhteisiä arvoja ja asenteita, joita voidaan saavuttaa vain riittävän tiedonkulun ja koulutuksen avulla. Turvallisuuskulttuuri on yhteisesti omaksuttu ja käytännössä oleva toimintatapa turvallisuusasioissa. Aktiivinen turvallisuusjohtaminen, turvallisuusasioiden arvostus ja henkilökunnan sitoutuminen, riittävä tietämys ja käytännön turvallisuusteot sekä toimet ovat hyvän turvallisuuskulttuurin edellytyksiä.

1.1 Työryhmän tehtävä

Sisäasianministeriön asettamispäätöksen mukaan työryhmän tehtävänä on olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen valmistella ehdotukset siitä, miten viranomaiset ja elinkeinoelämä voivat yhteistyössä parantaa monitoimitilojen turvallisuutta. Ehdotuksen tulee sisältää arvio keskeisimmistä monitoimitilojen turvallisuuteen liittyvistä haasteista sekä konkreettiset ehdotukset, joilla näihin haasteisiin voidaan vaikuttaa turvallisuutta parantaen.

Työryhmän asettamispäätöksen mukainen toimikausi on 15.12.2010 - 11.4.2011

Työryhmän valmistelun ohjausryhmänä toimii yritysturvallisuuden kansallinen yhteistyöryhmä.

1.2 Työryhmän kokoonpano

Matti Räisänen, asiamies Kaupan liitto (puheenjohtaja)
Juha Kreus, lehtori Laurea-ammattikorkeakoulu (varapuheenjohtaja)
Marke Aalto, riskienhallintapäällikkö Kesko Oyj
Timo Ikonen, Chief Risk Officer Rautakirja Oy
Raija Järvinen, tutkimusprofessori Kuluttajatutkimuskeskus
Juha Kalander, tietoturvapäälikkö Espoon kaupunki
Riitta Kaarenmaa, vanhempi opettaja Helsingin Pelastuskoulu
Jouni Konttinen, asiantuntija Senaatti-kiinteistöt
Juha Laaksonen, rikoskomisario Helsingin poliisilaitos
Petri Mönkkönen, liiketoimintajohtaja Securitas Oy
Kari Santalahti, turvallisuuspäälikkö Poliisihallitus
Markus Mesimäki, Laurea-ammattikorkeakoulu (sihteeri)

1.3 Monitoimitilan määritelmä

Työryhmä on määritellyt monitoimitilan avoimeksi tilaksi, johon on vapaa pääsy sekä jossa toimii useita toimijoita; kauppvoja, kahviloita, ravintoloita, elokuvateattereita, kirjastoja sekä muita yksityisiä ja julkisia palveluja. Esimerkkinä edellä mainituista monitoimitiloista ovat muun muassa kauppakeskukset.

Suomen rakentamismääräyskokoelmassa, E1 Rakenteellinen paloturvallisuus, monitoimitilat ja kauppakeskukset, määrittää kokoontumis- ja liiketilojen käyttötaparyhmään. Käyttötapaluokitus määrittää rakennuksen yleiset turvallisuusvaatimukset kuten rakennuksen koon, suurimman sallitun henkilömäärän, palo-osaston enimmäisalan, poistumisjärjestelyt sekä rakenteiden ja rakennusmateriaalien vaatimukset.

Kauppakeskukset eivät ole lain tarkoittamassa mielessä yksityisiä tiloja vaan järjestyslain mukaisia yleisiä paikkoja. Oikeustieteessä näistä tiloista on puhuttu myös puolijulkisina tiloina. Kauppakeskuksissa ja muissa monitoimitiloissa voi olla samanaikaisesti julkisia, puolijulkisia ja yksityisiä tiloja.

Suomessa toimi vuonna 2010 yhteensä 74 kauppakeskusta ja näiden kokonaismyynti oli noin 5,1 miljardia euroa. Muiden kuin kauppapalvelujen osuus kauppakeskusten liikekokoonpanosta on noin 27 prosenttia. Kauppakeskukset sijaitsevat pääosin kaupunki- tai kuntakeskustoissa. Kauppakeskusten rooli monipuolisina

lähipalvelukeskittymänä on jatkuvasti vahvistunut. Kauppakeskusten asiakaskäyntien määrä vuonna 2010 oli 318 miljoonaa.

1.4 Kuvaus työryhmätyöskentelystä

Työryhmä on toimikaudellaan kokoontunut seitsemän kertaa. Työryhmän kokouksissa on laajasti keskusteltu monitoimitilojen turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä, sekä siitä, miten monitoimitilojen turvallisuutta voitaisiin kehittää. Työryhmän tehtävänannon mukainen aihealue oli toimikauden keston nähden laaja. Aiheeseen liittyen esitetään raportin kohdassa 5 jatkotutkimuksen ja -selvittelyn aiheita.

Työryhmän työmenetelmiä ovat olleet olemassa olevan aineiston aineistoanalyysi, asiantuntijoiden kuulemiset sekä työryhmätyöskentely. Tiivistelmä työryhmäraportissa viitattujen tutkimusten ja hankkeiden pääkohdista löytyy tämän raportin kohdasta 7. Työryhmä on kokouksissaan kuullut seuraavia asiantuntijoita:

- toimitusjohtaja Matti Karlsson, Kauppakeskus Sello
- palomestari Jari Korkiamäki, Helsingin kaupungin pelastuslaitos
- teatteripäällikkö Heikki Mäkelä, Finnkino Oy, elokuvateatteri Tennispalatsi
- toiminnanjohtaja Juha Tiuraniemi, Suomen Kauppakeskusyhdistys ry

2 Keskeisimmät haasteet monitoimitilojen turvallisuuteen liittyen

Monitoimitiloille on luotu useita turvallisuustyökaluja. Haasteena on niiden jatkuvan käytön ja niihin kirjattujen toimintatapojen ulottaminen monitoimitilan arkipäivään. Myös yhteydenpitoon liittyvät kysymykset niin monitoimitilan ja viranomaisten kuin monitoimitilan johdon sekä siellä toimivien vuokralaisten ja muiden toimijoiden kesken ovat nousseet esiin.

Tutkimusten mukaan häiriökäyttäytyminen eri muodoissaan on tyypillinen turvallisuuteen vaikuttava tekijä monitoimitiloissa. Asiakkaiden uhkaileva käytös ja ennakoimaton häiriökäyttäytyminen muodostavat turvallisuusuhan sekä tilojen työntekijöille että muille asiakkaille. Turvallisuuteen voivat vaikuttaa myös suuret yleisötahtumat, joita tiloissa järjestetään.

Monitoimitiloissa tulee varautua myös erityistilanteisiin, jotka vaarantavat ihmishenkiä. Tällaisia ovat muun muassa tulipalot, sähkökatkokset, räjähdykset, ampumistapaukset ja

mahdolliset terroriteot. Nämä voivat olla hyvin vakavia, todennäköisyydeltään pieniä, mutta seurauksiltaan todella suuria.

3 Keskeiset suositukset monitoimitilojen turvallisuuden parantamiseksi

Alla esitetään työryhmätyöskentelyssä esiin nousseet keskeiset suositukset monitoimitilojen turvallisuuden parantamiseksi. Työryhmä ei asettanut niitä tärkeysjärjestykseen. Suosituksia on käsitelty tarkemmin työryhmäraportin kohdassa 4.

1. **Suuriin monitoimitiloihin tulee nimetä turvallisuudesta vastaava henkilö.** Monitoimitilojen omistajan hallinnossa tulee olla turvallisuudesta vastaava henkilö. Henkilö vastaa koko kiinteistön, turvallisuuspalvelutuottajien sekä toiminnanharjoittajien turvallisuusyhteistyöstä. Henkilöllä tulee olla tehtävään sopiva riittävä osaaminen ja koulutus.
2. **Monitoimitiloissa tulee olla yhtenäinen turvallisuudenhallintajärjestelmä.** Monitoimitiloissa toimii useita toimijoita, joilla saattaa olla hyvin eritasoiset turvallisuusjärjestelyt ja -käytännöt. Monitoimitilan riskit ovat paremmin hallittavissa, jos niissä on riittävän integroidut turvallisuudenhallintajärjestelmät, toimintatavat turvallisuusasioissa sekä turvallisuuskoulutus ja -ohjeistus eri toimijoiden kesken. Monitoimitilan turvallisuustilannetta on lisäksi säännöllisesti auditoitava esimerkiksi kiinteistön huoltokirjassa tai pelastussuunnitelmassa olevalla turvallisuustarkastuslomakkeella, jonka avulla turvallisuudesta vastaava henkilö tarkastaa määritellyt kohdat jaksotetuin määrääjoin.
3. **Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen 2004 - 2005 -hankkeessa kehitetyn kauppakeskusten turvallisuusjohtamisjärjestelmä tulee päivittää. Lisäksi tulee selvittää johtamisjärjestelmän käytön laajuus ja käytännön toimivuus.** Suomen Kauppakeskusyhdistys ry:n koordinoimassa hankkeessa tuotettu laaja ja perusteellinen turvallisuusjohtamistyökalu käsittää muun muassa riskien kartoitukseen, kriisinhallintaan, lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen, käytäntöjen yhtenäistämiseen ja yhteistoimintaan sekä uuden turvallisuusteknologian hyödyntämiseen opastavaa ohjeistusta ja työkaluja.

4. **Eri viranomaisten** (erityisesti poliisin ja pelastustoimen) **on nimettävä tarvittavat yhteyshenkilöt eri turvallisuusyhteistyön osa-alueille.** Yhteyshenkilön tehtäviin kuuluu edistää osapuolten tietojenvaihtoa, harjoittaa ja tukea ennalta ehkäisevää turvallisuustyötä sekä toimia viranomaisasiantuntijana turvallisuuden kehittämisessä. Hätätilanteissa yhteydenpidosta vastaa aina päivystävä viranomainen ja hätäkeskus. Työryhmä suosittelee myös Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen käynnistämän viranomaisten, kauppakeskusten, Espoon kaupungin ja muiden tahojen kanssa yhteistyönä tehtävän kauppakeskusturvallisuuden kehittämistyöprojektin tuloksena syntyvien toimintamallien käyttöönottoa monitoimitiloissa.
5. **Monitoimitilassa tulee olla toimiva ja yhteinen perehdytysmalli käytössä oleviin turvallisuusjärjestelmiin ja monitoimitiloissa työskentelevät on perehdytettävä niihin.** Perehdytys on suoritettava systemaattisesti ja sen tulee olla osa muuta työhön perehdyttämistä.
6. **Viranomaisvalvonnassa sekä lupien myöntämisperusteissa on oltava yhtenäiset vaatimuskäytännöt,** joiden tarkoituksena on varmistaa toiminnanharjoittajien kannalta yhtenäiset menettelytavat esimerkiksi rakentamisen valvonnan, poliisin ja pelastuslaitosten toimialueilla.
7. **Monitoimitilojen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien omavalvonta on kohdistettava koko kiinteistöön ja sen kaikkiin toimijoihin.** Omavalvontaa tekeville henkilöille on annettava riittävät valtuudet tiloihin pääsyyn. Pelastussuunnitelmaan tulee lisätä kuvaus omavalvonnan toteuttamisesta monitoimitilassa, mikä osoittaa omatoimisen varautumisen ja ylläpidon jatkuvuutta. Omavalvontasuunnitelmalle on määritettävä aikaväli, jonka kuluessa turvallisuustoimenpiteet toteutetaan. Omavalvonnan tulee olla dokumentoitua, säännöllistä, jatkuvaa ja selkeästi vastuutettua eri kohteiden tarkastamista ja ylläpitoa.
8. **Monitoimitiloissa tulee järjestää käytännön pelastautumis- ja turvallisuusharjoituksia sekä jatkuvasti ylläpitää valmiutta vaativien erityistilanteiden varalta kaikilla organisaatiotasoilla.** Tähän valmistautumiseen kuuluu muun muassa kriisiorganisaation luominen. Kriisiorganisaatio vastaa muun muassa kriisiviestinnästä ja jälkihoidon järjestämisestä. Monitoimitilan hälytys- ja kuulutusjärjestelmä sekä muut turvallisuusjärjestelmät pitää suunnitella ja harjoitella aukottomasti toimivaksi ja tämän tulee ilmetä pelastussuunnitelmasta.
9. **Uusissa monitoimitiloissa tulee lisäksi olla yhteinen valvomotila, josta koko kiinteistön turvallisuustilannetta pystytään tarkkailemaan ja koordinoimaan.**

4 Monitoimitilojen turvallisuushaasteista

Osiossa 4 perustellaan työryhmän esittämiä suosituksia tarkemmin. Osio sisältää myös lyhyen teoriaosuuden sekä työryhmän havaintoja ja huomioita käsiteltävästä aihealueesta.

4.1 Turvallisuusjohtaminen, riskien- ja kokonaisturvallisuuden hallinta

4.1.1 Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuuden johtaminen on liitettävä osaksi muuta strategista ja operatiivista johtamista. Turvallisuusjohtamisen tarkoituksena on taata toiminnan häiriöttömyys ja tavoitteiden toteutuminen. Se vaikuttaa myös omalta osaltaan kilpailukykyyn, laatuun, kannattavuuteen ja liiketoiminnan tuloksellisuuteen. Hyvään turvallisuusjohtamiseen kuuluu turvallisuustilanteen jatkuva seuranta ja kehittäminen. Monitoimitilan kokonaisturvallisuus muodostuu eri osapuolten, kuten toiminnanharjoittajien, turvallisuus- ja kiinteistöpalveluiden tuottajien, kiinteistön omistajan sekä viranomaisten yhteistyöstä. Tämän yhteistyön ja turvallisuustoiminnan tulee olla johdettua ja koordinoitua kokonaistilannekuvan ylläpitämiseksi.

Monitoimitilojen käyttäjät ovat turvallisuuden saavuttamisessa keskeisessä asemassa, koska suurin osa monitoimitilojen pinta-alasta on sen käyttäjien hallinnassa. Tämän vuoksi monitoimitilan kokonaisturvallisuuden hallinta on erityisen tärkeää.

Havaintoja

Työryhmän lähteenään käyttämissä tutkimuksissa on havaittu, että tiettyjen kauppa-keskusten liikkeissä turvallisuustietoisuus on varsin heikolla tasolla. Monitoimitiloissa toimivien osapuolten yhteyshenkilöiden keskinäinen koordinoitu yhteistyö onkin tärkeää. Haasteena on selkiyttää vastuut, hallitusti johtaa ja lisätä turvallisuustietoa monitoimitiloissa, jossa toimijoina ovat sekä pienet yritykset että suuret ketjut. Yhteistyön ja systemaattisen tietojenvaihdon kautta kehitetään riskeihin varautumista ja niiden välttämistä, tehostetaan toimintaa erityistilanteissa ja nopeutetaan normaalitilaan palautumista.

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeessa tehtiin riskikartoituksia kahdeksassa kauppakeskuksessa sijaitsevilla liikkeillä. Liikkeitä oli tutkimuksessa mukana 31 kpl ja riskikartoituslomake kattoi 170 eri riskiä. Riskikartoitukset osoittivat,

että kauppakeskusten kesken on paljon kirjavuutta siinä miten turvallisuusasiat hoidetaan.

4.1.2 Kokonaisvaltainen riskienhallinta

Riskienhallinta on osa turvallisuusjohtamista. Sen tavoitteena on tunnistaa vaarat sekä suunnitella kehittämistoimenpiteitä vaaroista aiheutuvien riskien poistamiseksi, pienentämiseksi, jakamiseksi tai siirtämiseksi, sekä seurata toimenpiteiden vaikutuksia. Turvallisuudesta vastaavalla henkilöllä tulee olla kokonaisnäkemys monitoimitilan sisäisistä ja ulkoisista vaaroista ja toimenpiteistä niiden poistamiseksi. Riskien tunnistamisella ja poistamisella pystytään poistamaan taustalla olevat haitalliset tekijät, jolloin toiminnan tehokkuus paranee ja vaaratilanteiden toteutumisesta aiheutuvat kustannukset vähenevät. Riskienarvioinnissa havaituille riskeille on määritettävä riskin omistaja, joka vastaa havaitun riskin jatkotoimenpiteistä. Monitoimitilan johto vastaa riskienhallintatoimenpiteiden aikatauluttamisesta, resursseista sekä valvonnasta.

Ylläpidon ja vartioinnin vastuut riskienhallinnassa määritellään riskienarvioinnissa. Määritettäessä riskien omistajia siirtyy vartioinnin ja ylläpidon vastuulle useita päivittäisessä riskienhallinnassa ja turvallisuustoiminnassa toteutettavia toimenpiteitä. Näistä vaatimuksista on mainittava sopimuksissa.

Monitoimitilojen käyttäjät voivat toteuttaa riskienhallintaa sekä omatoimisesti että osana monitoimitilan riskienhallintaa. Tiedetyt turvallisuuden ylläpitämisen kannalta välttämättömät vastuut ja velvollisuudet tulee tarvittaessa tarkentaa vuokrasopimuksissa siltä osin kuin ne koskevat yhteistoimintaa monitoimitilassa. Näitä ovat esimerkiksi osallistuminen monitoimitilan yhteisiin turvallisuuskoulutuksiin ja sitoutuminen kiinteistön turvallisuusohjeisiin ja käytäntöihin. Velvoitteita voidaan sopimuksin vaatia kuitenkin vain sellaisiin kohteisiin ja toimintoihin, joilla on suora yhteys monitoimitilan riskeihin.

Havainnot

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeen tutkimuksessa todetaan, että kokonaisvaltainen riskienhallinta ei ole suomalaisissa yrityksissä saanut riittävästi liikkeenjohdollista näkyvyyttä eikä arvovaltaa. Ongelmana on useasti se, että näitä tehtäviä hoidetaan oman toimen ohella. Tutkimuksessa todetaan, että riskienhallinta nähdään lähinnä yksittäisinä toimenpiteinä kokonaisvaltaisen riskienhallinnan sijaan. Kuitenkin arkipäiväisiä riskejä tunnistetaan tutkimuksen mukaan liikkeissä monipuolisesti, ja kaikissa liikkeissä on käytössä useita erilaisia riskienhallinnan keinoja turvallisuuden ylläpitämiseksi.

Riskienhallinnan pitää olla sisällytettyinä johtamisjärjestelmään ollakseen tehokasta. Tutkimuksen mukaan kauppakeskuksissa sijaitsevilla liikkeillä riskienhallinta on

pirstaloitunutta ja keskittyy vain muutamiin riskeihin. Tutkimus vahvistaa, että kauppakeskuksissa on keskitytty erityisesti omaisuus- ja rikosriskeihin, ja näistä erityisesti myymälävarkauksiin.

Perustelut suosituksille 1, 2 ja 3

Monitoimitilan riskit olisivat paremmin hallittavissa, jos niissä olisi **yhtenäisemmät turvallisuudenhallintajärjestelmät, toimintatavat, koulutus ja ohjeistus eri toimijoiden kesken**. Nykytilanteessa osassa liikkeitä on kameravalvonta ja erilaisia hälytysjärjestelmiä ja osassa ei. Myös kauppakeskusjohdon tietoisuus monitoimitiloissa toimivien eri liikkeiden turvatasosta on tärkeää. Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeen tutkimuksen mukaan yhteisiä pelastus- tai muita harjoituksia ei oltu lähivuosina pidetty yhdessäkään tutkituista kauppakeskuksista, koska kauppiaat eivät niitä halua. Perusteluna on pelko, että ne vähentävät myyntiä. Yksittäiset suurimmat liikkeet olivat järjestäneet harjoituksia.

Nykytilanteessa turvallisuustilannetta tarkastellaan useasti vain oman yrityksen osalta. Laajemmalla turvallisuudenhallinnalla saavutettaisiin parempi tiedonvaihto ja laaja-alaisempi käsitys turvallisuuden ilmiöistä ja kehittämiskohteista. Nykytilanteessa jopa saman kiinteistön sisällä eri toimijoilla saattaa olla omat pelastussuunnitelmat ja keskinäinen tiedonvaihto on vähäistä. Myös menettely esimerkiksi evakuoitilanteessa saattaa poiketa samassa kiinteistössä eri toimijoiden välillä.

Monitoimitiloissa ei muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ole päätoimista turvallisuudesta ja riskienhallinnasta vastaavaa henkilöä. Turvallisuutta ylläpitää kauppakeskuksen toimitusjohtaja tai kiinteistöpäällikkö oman toimensa ohella. Useissa tapauksissa turvallisuustoiminnan ylläpitovastuu on ulkoistettu vartioimisliikkeelle. Isommilla kiinteistöillä tulee olla turvallisuusasioista vastaava henkilö, joka vastaa kiinteistön kokonaisturvallisuudesta ja esimerkiksi tiedonkulusta eri toimijoiden välillä.

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeessa havaittiin, että kauppakeskuksissa ei ollut varsinaista turvallisuusasioita koordinoivaa henkilöä. Varsinkin pienet liikkeet ovat pudonneet turva-asioiden tietämyksestä. Etenkin taloudellisessa laskukaudessa turvallisuusasioihin panostaminen vähenee. Tutkimuksessa havaittiin lisäksi, että uudessa kauppakeskuksessa olivat turvallisuuskysymykset selkeästi esillä, mutta ajan kuluessa panostaminen niihin väheni.

Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen -projektissa 2004 - 2005 on kehitetty johtamismalli, joka sisältää lakisääteistä pelastussuunnitelmia yksityiskohtaisempia toimintamalleja ja ohjeita, jotka on sovitettu muuhun kauppakeskuksen johtamiseen. Johtamisjärjestelmä kattaa kaikki turvallisuuden osa-alueet. Projektin tuotoksena syntyi työkaluja muun muassa riskien kartoitukseen ja arvioimiseen, kriisinhallintaan, lakisääteisiin vaatimuksiin vastaamiseen, käytäntöjen yhtenäistämiseen ja

yhteistoimintaan sekä uuden teknologian hyödyntämiseen. Työkalua voidaan vähäisin muutoksin soveltaa myös muissa kiinteistöissä, kuten monitoimitiloissa. Työkalun laajempi käyttö mahdollistaisi monitoimitilojen turvallisuusasioiden yhtenäisemmän hallinnan, turvallisuusjohtamisen ja riskienhallinnan laadun ja kehittämisen. Työkalun päivittäminen, käytön laajuuden ja käytännön toimivuuden selvittäminen ja edelleen kehittäminen on työryhmän suositus.

Työkalu sisältää muun muassa:

- Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen raportin
- Kauppakeskuksen riskienarviointi ja riskienkartoitustyökalun
- Vartioinnin ohjeen, sekä vartioinnin ja valvonnan suunnitteluohjeen
- Toimintaohjeet kriisitilanteisiin
- Turvaa kapanteko - avaimet turvatoimiin julkaisun

Työturvallisuuskeskus on lisäksi yhteistyössä eri toimijoiden kanssa laatinut ohjeen Kauppakeskus - turvallinen paikka työskennellä ja asioida.

SUOSITUKSET

1. **Suuriin monitoimitiloihin tulee nimetä turvallisuudesta vastaava henkilö.** Monitoimitilojen omistajan hallinnossa tulee olla turvallisuudesta vastaava henkilö. Henkilö vastaa koko kiinteistön, turvallisuuspalvelutuottajien sekä toiminnanharjoittajien turvallisuusyhteistyöstä. Henkilöllä tulee olla tehtävään sopiva riittävä osaaminen ja koulutus.
2. **Monitoimitiloissa tulee olla yhtenäinen turvallisuudenhallintajärjestelmä.** Monitoimitiloissa toimii useita toimijoita, joilla saattaa olla hyvin eritasoiset turvallisuusjärjestelyt ja -käytännöt. Monitoimitilan riskit ovat paremmin hallittavissa, jos niissä on riittävän integroidut turvallisuudenhallintajärjestelmät, toimintatavat turvallisuusasioissa sekä turvallisuuskoulutus ja -ohjeistus eri toimijoiden kesken. Monitoimitilan turvallisuustilannetta on lisäksi säännöllisesti auditoitava esimerkiksi kiinteistön huoltokirjassa tai pelastussuunnitelmassa olevalla turvallisuustarkastuslomakkeella, jonka avulla turvallisuudesta vastaava henkilö tarkastaa määritellyt kohdat jaksotetuin määräajoin.
3. **Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen 2004 - 2005 -hankkeessa kehitetyn kauppakeskusten turvallisuusjohtamisjärjestelmä tulee päivittää. Lisäksi tulee selvittää johtamisjärjestelmän käytön laajuus ja käytännön toimivuus.** Suomen Kauppakeskusyhdistys ry:n koordinoimassa hankkeessa tuotettu laaja ja perusteellinen turvallisuusjohtamistyökalu käsittää muun muassa riskien kartoitukseen,

kriisinhallintaan, lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen, käytäntöjen yhtenäistämiseen ja yhteistoimintaan sekä uuden turvallisuusteknologian hyödyntämiseen opastavaa ohjeistusta ja työkaluja.

4.2 Sisäinen ja ulkoinen tiedonkulku sekä viranomaisyhteistyö

Monitoimitiloissa toimivien osapuolten yhteyshenkilöiden keskinäinen koordinoitu yhteistyö ja tiedonvaihto on tärkeää. Yhteistyön ja systemaattisen tiedonvaihdon kautta edesautetaan inhimillisestä toiminnasta syntyvien riskien välttämistä ja nopeutetaan toimenpiteitä toteutuneiden turvallisuuspoikkeamien ja niiden jälkihoidon aikana. On huomattava, että todelliset tilojen käyttäjät ja niissä toimijat eivät usein ole samoja henkilöitä, kuin sopimuksen tehneet. Tilojen käyttäjien ja kiinteistön omistajien ja johdon välinen tiedonkulku on varmistettava. Myös vartiointi- ja ylläpito henkilöstöä on monitoimitilan henkilöstön lisäksi hyvä hyödyntää tiedonkulun varmistamisessa.

Haasteena tiedonvaihdossa on tiedon määrä. Kauppakeskuksessa voi olla yli 200 eri toimijaa. Laaja tiedon keräämisen ja analysoinnin mahdollistaa esimerkiksi riskienhallintajärjestelmä, jonka kautta työntekijät voivat raportoida havaitsemistaan poikkeamista ja vaaratilanteista. Tähänkin ratkaisuun liittyy haasteita, kuten ohjelmiston ylläpito- ja hankintakustannukset, tiedon analysoinnin aiheuttama kuormitus tietojenkäsittelylle sekä se, ettei toiminnanharjoittajalla välttämättä ole tietoliikenneyhteyksiä.

Havaintoja sisäiseen tiedonkulkuun

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeen tutkimuksissa havaittiin, että etenkin pienien kauppaliikkeiden tietoisuus kauppakeskuksen turvallisuusasioista oli heikkoa. Tiedonvaihtoa voidaan kehittää muun muassa jatkuvalla turvallisuuskoulutuksella, perehdytyksellä sekä aktiivisella tiedonvaihdolla. Myös monitoimitilan johdon ja turvallisuushenkilöstön pitää varmistua siitä, että he saavat riittävästi tietoa turvallisuuspoikkeamista ja muusta turvallisuuteen vaikuttavista asioista monitoimitilojen vuokralaisilta ja muilta toimijoilta.

Havaintoja ulkoiseen tiedonkulkuun ja viranomaisyhteistyöhön

Kaupunkien turvallisuusohjelman (Sisäasiainministeriön julkaisu 33/2010) mukaan kaupungin viranomaisten ja yksityisen sektorin yhteistyö on lisääntynyt, ja tämä on parantanut esimerkiksi kauppakeskusten turvallisuutta ja turvallisuusseikkojen huomioon ottamista keskuksia suunniteltaessa ja rakennettaessa. Ohjelman mukaan kauppakeskusten ja monitoimitilojen lukumäärät ovat lisääntyneet ja ne ovat entistä suurempia ja monipuolisempia. Nämä keskuksat sijaitsevat kaupunkien

keskustojen ohella hyvien liikenneyhteyksien varrella joko kaupunkien keskusten laidoilla tai niiden ulkopuolella. Kauppakeskuksiin liittyy kaupungin eri toimijoiden näkökulmasta myös liikenteellisiä haasteita. Näiden keskusten turvallisuuden ja varautumisen ylläpitämien edellyttää ohjelman mukaan eri viranomaisten ja yrittäjien välistä yhteistyötä.

Monitoimitilojen turvallisuussuunnittelussa pitäisi olla rajapinta kuntien turvallisuussuunnitteluun ja kuntalaisturvallisuuden hallintaan. Alueen kokonaisturvallisuuteen vaikuttavat jo kaavoitusvaiheessa ja alueen kokonaissuunnittelussa tehtävät ratkaisut. Apuna suunnitteluvaiheessa voisi olla suositustaulukko, josta alueen kokonaisturvallisuuteen vaikuttavien seikkojen huomioon ottamisen voisi tarkastaa. Kunnan turvallisuussuunnittelu on saatava aktiivisesti mukaan monitoimitilojen ja ympäristön turvallisuuden suunnitteluun ja ylläpitoon yhteistyötä lisäämällä.

Viranomaisten ja monitoimitilojen välisessä yhteistyössä ja tiedonkulussa on kehitettävää. Pitäisi kehittää rajapintoja, joista viranomaiset ja elinkeinoelämä pääsevät turvallisuuden kannalta oleelliseen tietoon käsiksi sitä tarvitessaan. Esimerkiksi vaativien erityistilanteiden tiedonkulussa on vielä kehitettävää. Kriisitilanteessa kaikilla osapuolilla on valtava tiedontarve ja tieto on helposti pirstaloitunutta.

Oppilaitoksille on nimetty poliisin ja pelastustoimen yhteyshenkilöt, jotka auttavat koulun turvallisuusasioiden tukemisessa ja kehittämisessä. Vastaava velvollisuus voitaisiin vaatia myös monitoimitilojen osalta. Tällöin tietojenvaihtoa voitaisiin tehostaa ja saada monitoimitilojen turvallisuustyöhön viranomaisten näkökulma ja yhteyshenkilö. Viranomaisten ja monitoimitilojen välistä tiedonvaihtoa pitäisi muutenkin tehostaa, jolloin esimerkiksi poliisilla olisi parempi tilannekuva ajankohtaisista turvallisuuteen ja rikollisuuteen liittyvistä ilmiöistä.

Tässä raportissa ei oteta kantaa lainsäädännöllisiin tietojenvaihtoa koskeviin rajoituksiin ja mahdollisuuksiin.

SUOSITUS

4. **Eri viranomaisten (erityisesti poliisin ja pelastustoimen) on nimettävä tarvittavat yhteyshenkilöt eri turvallisuusyhteistyön osa-alueille.** Yhteyshenkilön tehtäviin kuuluu edistää osapuolten tietojenvaihtoa, harjoittaa ja tukea ennalta ehkäisevää turvallisuustyötä sekä toimia viranomaisasiantuntijana turvallisuuden kehittämisessä. Hätätilanteissa yhteydenpidosta vastaa aina päivystävä viranomainen ja hätäkeskus. Työryhmä suositaa myös Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen käynnistämään viranomaisten, kauppakeskusten, Espoon kaupungin ja muiden tahojen kanssa yhteistyönä tehtävän kauppakeskusturvallisuuden kehittämistyöprojektin tuloksena syntyvien toimintamallien käyttöönottoa monitoimitiloissa.

4.2.1 Laajennettu elinkeinoelämän ja viranomaisten tilannekuva kehitteillä

Osana sisäisen turvallisuuden ohjelmaa sisäasianministeriö asetti työryhmän, jonka tehtävä oli laatia esitys siitä, miten yritysten ja muiden ammatinharjoittajien kilpailukyvyn säilyminen voitaisiin turvata. Työryhmän tuli lisäksi pohtia minkälaisista viranomaisten tiedossa olevista tiedoista olisi hyötyä yritysten kriisivalmiuden ja uhkiin varautumisen parantamisessa. Tämän lisäksi työryhmän tuli pohtia miten tämän tiedon jakaminen käytännössä toteutettaisiin. Työryhmän esitys valmistui elokuussa 2010.

Työryhmän esityksen pohjalta on tällä hetkellä kehitteillä säännöllisesti ilmestyvä ja laajasti yrityksiin kohdistuvia uhkia kartoittava monipuolinen tilannekuva. Tämä uudentyyppinen tilannekuva ottaa laajemmin huomioon kaikki yrityksiä kohtaavat uhkat. Työryhmän mukaan tämä laajennettu tilannekuva pitäisi saada julkiseksi internetiin, jotta siitä olisi aidosti hyötyä yrityksille ja ammatinharjoittajille. Työryhmän suunnitelmana on, että turvallisuustiedoista ryhdytään rakentamaan turvallisuusportaalia. Tämä tarkoittaa sitä, että tilannekuvan tiedot koottaisiin yhteen tietopankkiin internetiin. Tietoihin pääsisi käsiksi kirjautumalla palveluun omilla käyttäjätunnuksilla. Palvelun tarkoituksena on, että yritykset ja viranomaiset saisivat turvallisuuttaan koskevia tietoja kätevästi yhdestä paikasta.

Työryhmän esittämää tilannekuvan laatimista johtaisi Huoltovarmuuskeskus. Huoltovarmuuskeskus toimisi koordinaattorina ja huolehtisi siitä, että tietoa portaaliin saataisiin eri ministeriöistä. Lisäksi yhteistoimintaan osallistuisi kaikki muutkin yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisesta ja erityistilanteisiin varautumisesta vastaavat viranomaiset. Huoltovarmuuskeskuksen tueksi perustettaisiin erityinen tilannekuvatoimikunta, johon kuuluisi pelastus- ja poliisitoimi, valtiovarainministeriö sekä aluehallintovirastot, työ- ja elinkeinoministeriö sekä elinkeino- ja ympäristövirastot. Lisäksi Elinkeinoelämän keskusliiton ja Keskuskauppakamarin nimeämät asiantuntijat olisivat tilannekuvatoimikunnassa edustettuina. Toimikunnan ohjausryhmänä toimisi yritysturvallisuutta edistävä kansallinen yhteistyöryhmä. Tarvittaessa toimikuntaa täydennettäisiin asiantuntijoilla.

Tilannekuvan olisi tarkoitus toimia sekä alueellisella ja paikallisella tasolla. Alueellisella tasolla toimintaa koordinoisi aluehallintovirasto. Paikallisen tason tilannekuvan laatimisen hoitaisivat turvallisuustyötä tekevät tahot, kuten kuntien turvallisuutta suunnitteleva työryhmä ja paikalliset viranomaiset. Nämä tahot tekisivät yhteistyötä paikallisten yritysten ja ammatinharjoittajien kanssa.

Huomioitavaa

Tulisi selvittää, miten kehitteillä olevaa laajennettua tilannekuvaa voitaisiin hyödyntää monitoimitilojen turvallisuutta parantavasti osana elinkeinoelämän ja viranomaisten yhteistyötä.

Lisäksi tulisi selvittää tulisiko Huoltovarmuuskeskukseen tueksi perustettavassa tilannekuvatoimikunnassa olla edustettuna monitoimitilojen tai esimerkiksi Suomen Kauppa-keskus ry:n edustaja.

Tulisi lisäksi selvittää kehitteillä olevan tilannekuvan soveltuvuus osaksi monitoimitilojen turvallisuustyötä. Portaalia tulisi tarvittaessa kehittää palvelemaan myös suuria monitoimitiloja, joiden turvallisuuden hallinnalla on merkittävä vaikutus tiloissa asioivien ja työskentelevien henkilöiden sekä tiloissa toimivien yritysten kannalta. Kehityssuuntana on, että tulevaisuudessa syntyy yhä suurempia monitoimitiloja, joissa toimii useita yrityksiä ja asioi satojatuhansia ihmisiä vuosittain.

4.2.2 Yritysturvallisuusportaali

Sisäasiainministeriö on antanut Poliisihallitukselle tehtäväksi laatia yritysturvallisuusportaalin, johon keskitetään tiedot yritysturvallisuuden kehittämiseen ja parantamiseen vaikuttavista tuki- ja neuvontapalveluista, niiden keskeisestä sisällöstä ja yhteyspisteistä sekä mahdollisuudesta lähettää yhteydenottopyyntö asiasta vastuulliselle viranomaiselle. Portaalia voidaan käyttää myös yritysten ja elinkeinoelämän toimintaa koskevien uhka-arvioiden ja tilannekuvien jakamiseen.

Huomioitavaa

Portaalia kehitettäessä tulisi siinä huomioida myös monitoimitilojen erityispiirteet toimialakohtaisena hakutoimintona tai alisivustona.

Kansallista turvallisuusauditointikriteeristöä (KATAKRI) kehitettäessä tulisi huomioida myös muut turvallisuuden osa-alueet sekä kriteeristön soveltaminen monitoimitilojen tarkastukseen.

4.3 Turvallisuuskoulutus ja -ohjeistus

Monitoimitilan johdon tulee laatia tai laadituttaa riittävästi turvallisuusohjeita tiloissa toimijoille. Ohjeistuksen laatiminen itsessään ei ole riittävä toimenpide. Johdon tulee ohjeita laadittaessa tehdä suunnitelma turvallisuusohjeiden perehdyttämisestä, koulutuksista sekä harjoituksista. Turvallisuusohjeisiin sitoutumista voidaan vaatia esimerkiksi vuokrasopimuksessa.

Uusille monitoimitilojen käyttäjille tulee järjestää perehdytyskeskustelu, jossa turvallisuusasiat ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet käydään läpi. Perehdytyskeskustelun voi järjestää esimerkiksi turvallisuudesta vastaava henkilö, josta työryhmä on antanut suosituksen. Turvallisuusohjeistus tulisi koota esimerkiksi kiinteistön käyttäjän käsikirjaan, joka jaetaan kaikille monitoimitilassa toimiville yrityksille. Turvallisuusohjeistuksen pitää olla helposti saatavilla esimerkiksi monitoimitilan sisäisessä verkossa, jolloin ohjeistuksen päivittäminen ja hallinta on helpompaa. Tällöin tulee kuitenkin varmistua kaikkien toimijoiden tietoliikenneyhteyksien olemassaolosta.

Perustelut suositukselle 5

Monitoimitiloissa annetaan henkilöstön turvallisuuskoulutusta ja monessa monitoimitilassa se on jatkuvaa, mutta ongelmana on alan työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Monesti alan henkilöstö vaihtaa työpaikkaa esimerkiksi toiseen kaupalliseen keskukseseen, jolloin tietämys seuraa mukana. Eri monitoimitiloilla on toki omat erityishaasteensa ja toimintamallinsa. Koulutuksen pitäisi olla jatkuvaa ja esimerkiksi osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Myös liikkeiden työntekijöiden pitäisi saada turvallisuuskoulutusta esimiesten lisäksi. Kauppaliikkeissä on toivottu enemmän turvallisuuskoulutusta, vaikka tutkimusten mukaan järjestettyihin koulutuksiin osallistuminen on joissakin tapauksissa ollut vähäistä. Turvallisuuskoulutukseen panostaminen vaihtelee kohteittain, koska ei ole lakisääteistä velvoitteita, että esimerkiksi tietyn määrän henkilöstöstä on pitänyt saada tietynsisältöinen turvallisuuskoulutus. Työturvallisuuslaki edellyttää työnantajaa antamaan turvallisuuskoulutusta, joka perustuu työn vaaroihin.

Esimerkiksi Helsingissä on noin 4500 erilaista kohdetta, joissa käytetään erilaisia tekniikkaan perustuvia turvaratkaisuja ja -järjestelmiä. Pelastustoimella ei ole mahdollisuutta tuntea jokaisen kohteen teknisiä turvaratkaisuja. Käytäntö on osoittanut, että henkilökunnalla ei monesti ole tietoa siitä, mitä teknisiä turvallisuusjärjestelmiä kiinteistössä on, eikä osaamista näiden käyttämiseen. Yleinen suuntaus on, että turvaratkaisuissa siirrytään automatisoituihin turvallisuusjärjestelmiin. Esimerkiksi palon leviämistä voidaan palotilanteessa estää katosta laskeutuvilla palo-osastoivilla verhoilla. Järjestelmien toiminnan säännöllinen testaaminen ja henkilökunnan tietämys olemassa olevista turvallisuusjärjestelmistä on tärkeää. Paikalla olevan henkilökunnan on lisäksi tarvittavin osin osattava käyttää järjestelmiä sekä tiedettävä missä esimerkiksi veden, sähkön, kaasun ja ilmastoinnin pääsulut sijaitsevat. Henkilökunnan on osattava kertoa järjestelmistä paikalle tulevalle viranomais- tai pelastusyksikölle. Käytössä olevista järjestelmistä ja menettelystä eri onnettomuus- ja vaaratilanteissa, on toimitilassa oltava selkeät ja yksinkertaiset ohjeet.

SUOSITUS

5. **Monitoimitilassa tulee olla toimiva ja yhteinen perehdytysmalli käytössä oleviin turvallisuusjärjestelmiin ja monitoimitiloissa työskentelevät on perehdytettävä niihin.** Perehdytys on suoritettava systemaattisesti ja sen tulee olla osa muuta työhön perehdyttämistä.

4.4 Palo- ja pelastustoiminta

4.4.1 Uuden pelastuslain vaatimuksia monitoimitiloille

Pelastuslaissa tarkennetaan toiminnanharjoittajan vastuuta pelastussuunnitelman laatimisessa. Laissa määritellään pelastussuunnitelman laatimisvelvoite rakennuksen haltijan vastuulle. Jos kuitenkin rakennuksessa, kuten suurissa liikekeskuksissa, toimii useita toiminnanharjoittajia, tulee rakennuksen haltijan laatia pelastussuunnitelma yhteistyössä toiminnanharjoittajien kanssa.

Pelastuslain lakimuutoksessa kansalaisten, yritysten ja laitosten osalta korostetaan aikaisempaa enemmän omatoimista onnettomuuksiin varautumista. Onnettomuuksien ehkäisyssä siirrytään nykyisestä palotarkastuksiin perustuvasta toiminnasta riskien arviointiin perustuvaan valvontaan. Uudet vaatimukset edesauttavat työryhmän tekemien huomioiden osalta turvallisuuskulttuurin luomista monitoimitiloissa.

Pelastuslaitokset suorittavat valvontaa määräajaksi vahvistetun valvontasuunnitelmansa mukaisesti. Tämä edellyttää rakennuksen omistajan, haltijan sekä toiminnanharjoittajien yhteistoimintaa sekä sisäisiä omavalvonnan menetelmiä. Rakennuksen omistajalla ja haltijalla sekä toiminnanharjoittajalla on edelleen yleinen velvollisuus varautua vaaratilanteisiin.

Rakennuksen omistajan, haltijan ja toiminnanharjoittajan tulee vastata lisäksi muun muassa omatoimisen varautumisen velvoitteesta, palo- ja poistumisturvallisuusvelvoitteista sekä turvallisuuteen liittyvän kaluston, laitteiden ja muiden järjestelyiden toimintakunnosta, huollosta, tarkastuksesta ja muista vastaavista toimenpiteistä.

Perustelut suosituksille 6, 7, 8 ja 9

Pelastussuunnitelmiksi on hyväksytty yleispätevä malleja kohdentamatta niitä kyseiseen kiinteistöön, paikalliseen toimintaympäristöön sekä olosuhteiden riskienarviointiin. Lisäksi pelastussuunnitelmien on todettu jääneen tiedottamatta ja realisoitumatta arjen riskienhallinnan työvälineenä. Suunnitelman tulee kuulua perehdytyksen välineenä toiminnanharjoittajien ja henkilökunnan omavalvonnan työkaluihin. Onnettomuuksiin

varautumisen ohjeet on oltava perehdytettynä. Ei riitä, että suunnitelma on vain tehtynä hyllyssä. Työryhmä ei näe asiassa lainsäädännöllisiä puutteita. Ongelmat ovat enemmänkin turvallisuusasioiden priorisoinnissa, johtamisessa ja osaamisessa.

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeen tutkimuksissa havaittiin, että alle 10 henkilön liikkeissä turvallisuusasiat on hoidettu huonommin kuin suuremmissa liikkeissä. Useat työntekijöistä eivät tiedäneet, mikä pelastussuunnitelma on. Suurin osa kauppakeskuksissa olevista liikkeistä on juuri näitä alle 10 hengen yrityksiä. Nämä muodostivat tutkimuksessa noin 70 % yrityksistä. Pelastussuunnitelman pitäisi olla koko kiinteistöä koskeva ja kaikkien tiedossa, mutta liikkeissä oli se luulo, että riittää, että kauppakeskuksella on jossakin pelastussuunnitelma tai ettei pienen liikkeen tarvitse laatia pelastussuunnitelmaa.

Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky -hankkeessa havaittiin lisäksi, ettei yhdessäkään tutkimuksessa mukana olleessa kauppakeskuksessa järjestetty yhteisiä evakuointiharjoituksia. Kauppiaat pelkäävät, että harjoitukset häiritsevät liiketoimintaa ja vähentävät myyntiä. Yksittäiset suurimmat liikkeet järjestivät omia harjoituksia, mutta vain omaan liiketilaansa rajoittuen. Hankkeen kuluttajatutkimuksissa kävi ilmi, että kuluttajat itsekin ihmettelivät mitä he tekisivät, jos jokin katastrofi tapahtuisi. Heillä ei ollut tietoa hätäpoistumisteistä eikä siitä, voiko poistumisen tehdä esimerkiksi parkkihallin kautta omalla autolla. Moni asiakas oli kuitenkin halukas oppimaan ja osallistumaan turvallisuuden edistämiseen, etenkin sellaisissa kauppakeskuksissa, joissa he asioivat säännöllisesti.

Missään edellä mainitussa tutkimuksessa tutkituista kauppakeskuksista ei asiakkaita oltu valistettu millään tavoin, eikä heitä oltu myöskään osallistettu turvallisuuden ylläpitoon. Valistuneet kuluttajat kuitenkin pitävät näitä asioita tärkeinä. Tutkimusten mukaan ihmiset vaativat kaksi ärsykettä, kuten palohälytyksen ja savun reagoidakseen tilanteen vaatimalla vakavuudella. Ihmiset pyrkivät monesti viimeiseen asti säilyttämään normaalin toimintansa ennen kuin reagoivat esimerkiksi palohälytykseen.

Poistumisteiden lähellä olevien liikkeiden henkilökuntaa tulisi kouluttaa muun muassa evakuointitilanteita varten. Ihmismassan ohjeistaminen ja ohjaaminen vaatii riittävän määrän asiaan säännöllisesti koulutettuja henkilöitä. Evakuointi on asia, jota on harjoiteltava sen toimivuuden varmistamiseksi.

SUOSITUKSET

6. **Viranomaisvalvonnassa sekä lupien myöntämisperusteissa on oltava yhtenäiset vaatimuskäytännöt**, joiden tarkoituksena on varmistaa toiminnanharjoittajien kannalta yhtenäiset menettelytavat esimerkiksi rakentamisen valvonnan, poliisin ja pelastuslaitosten toimialueilla.

7. **Monitoimitilojen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien omavalvonta on kohdistettava koko kiinteistöön ja sen kaikkiin toimijoihin.**
Omavalvontaa tekeville henkilöille on annettava riittävät valtuudet tiloihin pääsyyn. Pelastussuunnitelmaan tulee lisätä kuvaus omavalvonnan toteuttamisesta monitoimitilassa, mikä osoittaa omatoimisen varautumisen ja ylläpidon jatkuvuutta. Omavalvontasuunnitelmalle on määritettävä aikaväli, jonka kuluessa turvallisuustoimenpiteet toteutetaan. Omavalvonnan tulee olla dokumentoitua, säännöllistä, jatkuvaa ja selkeästi vastuutettua eri kohteiden tarkastamista ja ylläpitoa.
8. **Monitoimitiloissa tulee järjestää käytännön pelastautumis- ja turvallisuusharjoituksia sekä jatkuvasti ylläpitää valmiutta vaativien erityistilanteiden varalta kaikilla organisaatiotasoilla.** Tähän valmistautumiseen kuuluu muun muassa **kriisiorganisaation** luominen. Kriisiorganisaatio vastaa muun muassa kriisiviestinnästä ja jälkihoidon järjestämisestä. Monitoimitilan **hälytys- ja kuulutusjärjestelmä sekä muut turvallisuusjärjestelmät** pitää suunnitella ja harjoitella aukottomasti toimivaksi ja tämän tulee ilmetä pelastussuunnitelmasta.
9. **Uusissa monitoimitiloissa tulee lisäksi olla yhteinen valvomotila, josta koko kiinteistön turvallisuustilannetta pystytään tarkkailemaan ja koordinoimaan.**

4.5 Vartiointi ja järjestyksenvalvonta

Työryhmässä on keskusteltu turvallisuutta ylläpitävien henkilöiden monitoimitilojen vähimmäismäärävaatimuksista. Kysymykset siitä pitäisikö turvallisuutta ylläpitävien henkilöiden määrälle asettaa vähimmäisvaatimukset ja miten tämä käytännössä toteutettaisiin, on hyvä lisätutkimuksen aihe.

Olisi hyvin hankala määritellä miten turvahenkilökunnan vähimmäismäärä määrittyisi. Pinta-alaan tai asiakasmäärään sidotut vähimmäismäärävaatimukset eivät toimisi käytännössä. Vartijoiden lukumäärän tulisikin perustua monitoimitilan yksilölliseen riskikartoitukseen. Asian järjestäminen on kunkin monitoimitilan vastuulla.

Vähimmäismäärän vaatiminen voi lisäksi aiheuttaa sen, että vaatimuksen jälkeen käytetään vain tätä minimimäärää. On kuitenkin huolestuttavaa, että monitoimitila voi käytännössä päättää, ettei se palkkaa yhtään vartijaa tai vartiointiliikettä.

Ongelmallisia ovat monitoimitiloissa järjestetyt tilaisuudet joista kauppakeskusjohto ei ole tietoinen. Esimerkiksi monitoimitilojen yhteydessä toimivat ravintolat saattavat yllättäen houkutella paikalle suuria määriä ihmisiä. Tällöin tulee noudattaa yleisötilaisuuksien järjestämisen ohjeistusta ja lupakäytäntöä.

Turvallisuuden pitäisi kuitenkin olla perusvaatimus, joka ei saisi olla sidoksissa tuottavuuteen ja taloudelliseen kannattavuuteen. Esimerkiksi kauppakeskusturvallisuus ei saisi olla pelkästään kilpailukyvyn mittari, jossa tasapainoillaan esimerkiksi optimaalisen vartijamäärän kanssa, jotta asiakkaat ostaisivat mahdollisimman paljon.

4.6 Vaativat erityistilanteet ja kriisinhallinta

4.6.1 Vaativat erityistilanteet

Vaativia erityistilanteita monitoimitiloissa voivat aiheuttaa esimerkiksi tulipalo, sähkökatkos, räjähdys, ampumistapaus ja terrorismi. Vaativia erityistilanteita varten monitoimitiloissa tulee olla kriisijohtamisprosessi organisaatioineen ja vastuineen.

Kriisijohtamisprosessiin kuuluu:

1. Kriisijohtamiseen valmistautuminen
- 1.2 Kriisiorganisaation toiminnan johtaminen
- 1.3 Kriisijohtaminen ja kriisiviestintä
- 1.4 Jatkuvuuden turvaaminen ja toipuminen
- 1.5 Kriisisuunnitelmien toimintaohjeiden päivittäminen

4.6.2 Kriisiorganisaatio

Kriisitilanteissa kriisiorganisaatio toimii kriisijohtoryhmän alaisuudessa ja ryhmä voi tietyissä tilanteissa toimia suoraan viranomaisten määräysten alaisuudessa. Monitoimitilan kriisiorganisaatioon voivat kuulua kaikki kriisitilanteissa toimivat, kuten oma henkilökunta, vartioimisliikkeen vartijat, kiinteistönhuollon ja siivouksen henkilöstö, monitoimitilassa toimivien yritysten vastuuhenkilöt ja kriisistä riippuen erityinen kriisihenkilöstö (suojelu-, ensiapu-, evakuointi-, pelastus- ja palontorjuntahenkilöstö). Monitoimitilan kriisijohtoryhmällä tulee olla ajantasainen luettelo yhteystietoineen edellä mainituista erityiskoulutuksen saaneista henkilöistä. Evakuointi-, ensiapu- ja pelastushenkilöstöllä tulee olla valmius pikaiseen paikalle tuloon. Monitoimitiloissa tulisi koko aukioloajan olla riittävä vahvuus esimerkiksi koko kiinteistön evakuoimiseksi ja tarvittavan ensiavun antamiseksi. Vaativan erityistilanteen kriittiset hetket ovat monesti ennen, kuin viranomaiset ehtivät paikalle. Monitoimitilalla tuleekin osana omatoimista varautumista olla riittävät resurssit edellä mainittuun toimintaan.

4.6.3 Terrorismi ja sen uhka

Kansallisen terrorismin torjunnan strategian mukaan terrorismilla ei ole kansainvälisesti sovittua määritelmää. Terrorismiin liittyy tavallisesti väkivaltaa tai sillä uhkaamista tavoitteiden saavuttamiseksi ja levottomuuden tai pelon aiheuttamiseksi. Terrorismin uhka Euroopassa on monimuotoinen. Al-Qaidan ja siihen liitännäisten ryhmien katsotaan aiheuttavan suurimman Eurooppaan kohdistuvan terrori-iskujen uhkan. Viime vuosien aikana tapahtuneista terrori-iskuista suurin osa on ollut separatististen ryhmittymien toteuttamia. Euroopassa on ollut nähtävissä pienten ryhmittymien ja yksittäisten henkilöiden ryhtyminen väkivaltaiseen toimintaan radikalisoitumisen seurauksena. Ilmiön taustatekijöistä on tunnistettu muun muassa toisen tai kolmannen maahanmuuttajasukupolven kokemaa irrallisuutta yhteiskunnasta, juurettomuuden tunne, syrjäytyminen sekä näihin yhdistettynä aktiivisten värvääjien toiminta.

Suomi ei ole toistaiseksi leimautunut terrorismin kohdevaltioksi. Suomeen tai suomalaisiin kohteisiin välittömästi kohdistuvan terrorismin uhka on nykyisellään vähäinen. Tällä hetkellä on kuitenkin nähtävissä tekijöitä, jotka saattavat tulevaisuudessa vaikuttaa Suomea kohtaavan terroriuhan tasoon. Näitä tekijöitä ovat erityisesti Suomen osallistuminen kansainvälisiin kriisinhallintaoperaatioihin sekä eri konfliktialueiden terrorismiin kytköksissä olevien henkilöiden määrän kasvu maassamme.

Terroritoiminnan uhkan voimistuminen tulee ottaa huomioon myös yksityisen sektorin tilojen osalta. Monitoimitilat saattavat olla houkuttelevia terroritoiminnan kohteita, koska tiloihin on vapaa pääsy ja niissä liikkuu päivittäin paljon ihmisiä. Vuoden 1998 jälkeen maailmalla on kohdistunut yli 60 terrori-iskua ostoskeskuksiin. Suomea lähimmät terrori-iskut ovat tapahtuneet Moskovassa ja Riikassa. Ostoskeskus Myyrmannissa tapahtunut räjähdys ei ollut terrori-isku. Tapaus osoitti kuitenkin sen, että terrori-iskun toteuttaminen on mahdollista myös ilman tekijän erityiskoulutusta.

Huomioitavaa

Monitoimitiloissa tulee varautua erityistilanteisiin, jotka vaarantavat ihmishenkiä. Tällaisia erityistilanteita ovat muun muassa tulipalot, sähkökatkokset, räjähdykset, ampumistapaukset ja terrorismi. Nämä voivat olla hyvin vakavia, todennäköisyydeltään pieniä, mutta merkittävyydeltään todella suuria. Vakaviin tapahtumiin voidaan varautua pyrkimällä ennalta ehkäisemään näitä tekoja, mutta etenkin harjoittelemalla ja suunnittelemalla kriisitilanteen hallintaa ja johtamista.

Työryhmän esittämät suositukset ennalta estävät osaltaan terroritoiminnan toteutumista monitoimitiloissa.

5 Työryhmyöskentelyssä esiin nousseita jatkoselvitettäviä aiheita

- **Turvallisuuskoulutuksen saaneiden minimäärävaatimukset.** Tällä hetkellä ei ole velvoittavia vaatimuksia, joiden mukaan esimerkiksi kauppakeskuksessa pitäisi olla tietty määrä tietyn turvallisuuskoulutuksen saaneita henkilöitä, tai vaatimuksia siitä, kuinka suuren lukumäärän näistä on aukioloaikana oltava paikalla. Kriisitilanteissa saatetaan nopeasti tarvita evakuointi-, ensiapu-, pelastus- ja palontorjuntataitoista henkilöstöä. Yleinen suositus on, että vähintään 5 % työntekijöistä on saanut ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksineen. Olisi hyvä selvittää, onko monitoimitiloilla riittävä omatoiminen valmius toimia erilaisissa yllättävissä kriisitilanteissa ja muissa edellä mainittuja taitoja vaativissa tilanteissa.
- **Laajennetun tilannekuvan ja yritysturvallisuusportaalien hyödynnettävyys monitoimitilojen turvallisuuden parantamisessa** (ks. kohdat 4.2.1. ja 4.2.2).
- **Turvallisuutta ylläpitävien henkilöiden vähimmäismäärävaatimukset monitoimitiloissa ja kauppakeskuksissa** (ks. kohta 4.5).
- **Onko varautuminen terrorismiin ja muihin vakaviin erityistilanteisiin riittävää?**
(ks. kohta 4.6.3)
- **Kameravalvonnan parantaminen monitoimitiloissa ja sen tarkoituksenmukainen suunnittelu uusiin monitoimitiloihin.**
- **Viranomaisten suorittamien erilaisten turvallisuuteen liittyvien tarkastuskäytäntöjen sekä toimintojen yhtenäistäminen ja yhdistäminen.**

Turvallisuuteen liittyviä valvonta- ja tarkastustoimia toteuttavat useat eri ministeriöiden alaiset viranomaiset. Viranomaistarkastuksia ei koordinoita, vaan tarkastukset toimitetaan elinkeinoelämän näkökulmasta osin hajanaisesti, tehottomasti sekä epäyhteneväisin vaatimuksin. Eniten tarkastuksia suoritetaan pelastustoimen, työsuojeluhallinnon ja kuntien terveystarkastusten toimesta. Tarkastuksissa on painopistealueiden lisäksi useita alueita, joissa tarkastajat perehtyvät samaan asiakokonaisuuteen. Viranomaistoiminnan tehokkuuden lisääminen edellyttää tarkastustoiminnan yhtenäistämistä ja toiminnan tehostamista.

Tulisi laatia selvitys kaikista viranomaisten suorittamista turvallisuustarkastuksista sekä niiden kustannuksista. Samalla olisi selvitettävä

millaisia muutoksia hallinto- ja muihin erityislakeihin tulisi tehdä, jos toimintaa organisoidaan uudelleen vähentäen yksittäisten tarkastusten määrää.

6 Muut vastaavat ajankohtaiset hankkeet

Länsi-Uudenmaan poliisilaitos käynnisti 3.12.2010 viranomaisten ja kauppakeskusten yhteistyönä tehtävän kauppakeskusturvallisuuden kehittämistyön.

Kehittämistyöryhmässä ovat edustettuina keskeiset yhteistyökumppanit: kauppakeskusten Sello ja Iso Omena edustajat ja niissä toimivat turvallisuusyritykset, Helsingin seudun kauppakamari, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos, Espoon seurakuntayhtymä ja Espoon kaupunki. Työryhmän työ liittyy osaltaan Espoon kaupungin turvallisuusohjelmaan 2010-2012. Työ tukee sisäasiainministeriön asettamaa kaupunkien turvallisuusohjelma -hanketta, jonka yksi painopistealue on turvallisuutta edistävät yhteistyö- ja toimintamallit.

Työryhmän tehtävänä on kehittää kauppakeskusturvallisuuteen liittyvän yhteistyön ja niiden toimenpiteiden konkreettinen toimintamalli, jotka liittyvät poliisin toimialaan. Työn painopisteeksi asetettiin rikosten ja järjestyshäiriöiden ennalta estäminen sekä niiden hoitamiseen käytettävät toimintamallit. Päivittäisen työn hoitaminen on pohja vakavampien rikostilanteiden ennakointiin ja hoitamiseen.

Ensimmäisenä vaiheena on kauppakeskustoimijan viikoittainen raportointi turvallisuustapahtumista poliisille tilannekuvan luomiseksi. Raportointi on aloitettu helmikuussa 2011. Raportointia on tarkoitus laajentaa siten, että myös muut toimijat, kuten seurakuntatyötä tai jalkautuvaa sosiaalista työtä tekevät, ovat siinä mukana sovitulla tavalla. Kehitetty toimintamalli on tarkoitus ottaa käyttöön kaikissa Espoon kauppakeskuksissa.

Työryhmän vetovastuu on vuonna 2011 Helsingin seudun kauppakamarilla. Työryhmän työ päättyy 1.6.2011.

7 Työryhmäraportissa viitattujen tutkimusten ja hankkeiden pääkohtia

Kauppakeskusten turvallisuusjohtaminen – projekti 2004 - 2005

Kauppakeskuksen turvallisuusjohtaminen -projektin 2004 - 2005 -raportin mukaan asiakkaiden kannalta keskeisiä tekijöitä ovat asioinnin houkuttelevuus, helppous ja

mukavuus sekä turvallisuuden tunne. Esimerkiksi asiakasryhmän erityistarpeet huomioon ottava asiakkaiden opastus ja asioimisen helppous lisäävät turvallisuutta ja sen tunnetta. Projektissa havaittuja asiakkaiden turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen vaikuttavia seikkoja ovat muun muassa vartijan näkyvä positiivinen esilläolo ja osallistuminen, sekä havaittava valvonta, kuten kameravalvonta. Lisäksi pankkiautomaattien turvallinen sijoittelu ja pysäköintialueiden turvallisuus ovat projektissa nousseet esille. Poikkeustilanteiden varalle pitäisi olla selkeä toimintamalli sekä poistumisvalot, turvavalaistus ja hätäkuulutus.

Projektissa havaittiin, että kauppakeskuksessa työskentelevien kannalta keskeistä on toimiva, terveellinen, turvallinen sekä helposti opittava ja hallittava työympäristö. Työntekijöiden turvallisuuteen ja sen tunteeseen vaikuttaviksi seikoiksi havaittiin muun muassa nopea avun saanti uhkaaviin tilanteisiin, ryöstöpainikkeet ja selkeät toimintaohjeet onnettomuustapausten varalle sekä työmatkojen turvallisuus. Lisäksi kauppakeskuksessa toimivien yritysten ja niiden henkilöstön säännölliset valmennus-, koulutus- ja infotapahtumat vahvistavat yhteenkuuluvuutta, lisäävät turvallisuuden tunnetta sekä auttavat ehkäisemään vahinkoja. Kauppakeskuksen yrittäjäyhdistyksellä on keskeinen rooli turvallisuuden hallinnassa ja kehittämisessä.

Projektin yhteydessä tehdyssä kyselyssä kauppakeskusten turvallisuusimago havaittiin varsin hyväksi ja selvästi paremmaksi kuin yksittäisten liikehuoneistojen. Kauppakeskuksen turvallisuuden tunteeseen ja konkreettiseen turvallisuuteen vaikuttaa se, että se muodostaa tilana fyysisen ja toiminnallisen pääosin sisätiloissa toimivan yhteisön, joka mahdollistaa hyvän lähtökohdan turvallisuuden kehittämiselle ja ylläpitämiselle. Lisäksi kauppakeskuksissa on tehty systemaattista työtä turvallisuuden kehittämiseksi kauppakeskusjohdon ja kauppakeskuksissa toimivien yritysten yhteistyönä. Projektissa on esitetty kauppakeskusten turvallisuusimagoa ja turvallisuuteen liittyviä kehittämistarpeita kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden, kauppakeskusomistajien ja johtamis- / managerointipalveluiden kyselyyn vastanneiden perusteella. Alla on lueteltu havaituista turvallisuuden kehittämistarpeista kymmenen tärkeintä:

1. Kauppakeskuskiinteistön yhteinen avainhallinta
2. Ovihuolto (esim. palonsulku- ja poistumisovet, suojaristikot ym.)
3. Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusjohdolle ja asiantuntijoille
4. Töhröjen ja ilkivallan torjunta
5. Yhteinen info, opastus ja turvallisuuden palvelupiste kaikille toimijoille
6. Turvallisuuskoulutus ja valmennus kauppakeskusten palveluntuottajille
7. Turvallisuuskoulutus ja -valmennus kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden henkilökunnalle
8. Yhteinen kameravalvonta, murtohälytys, ryöstö- / päällekkäushälytys ja / tai kulunvalvonta kaikille toimijoille keskitettynä palveluna (valvontapisteessä)

9. Vahinko- ja tapaturvaseuranta ja muut turvallisuuteen liittyvät raportointipalvelut
10. Yhteiset järjestyksenvalvonta- ja vartiointipalvelut yhteisten alueiden ulkopuolelle

Kauppakeskuksen turvallisuusjohtaminen -projektissa luodun riskienhallintatyökalun raportissa on listattu tehdyn tutkimuksen mukaan **viisi tekijää, jotka koettiin riittämättöminä tai toimimattomina olevan turvallisuusriskejä kauppakeskuksissa**. Ongelmakohtiksi koettiin:

- valmistautuminen, mm. koulutus ja ohjeistus, poikkeustilanteiden varalle,
- liiketilojen käyttäjien ohjeistus ja koulutus kauppakeskuksen toimintatapoihin,
- turvallisuudesta vastaavien henkilöiden ohjeistus ja koulutus,
- teknisten järjestelmien toiminta poikkeustilanteissa sekä
- teknisten turvajärjestelmien riittävyys.

Projektiraportissa mainitaan kaksi pääasiallista kansainvälistä turvallisuusuhkaa, terrorismi ja tulipalot. Kauppakeskusten turvallisuuden kannalta merkittävin uhka kansainvälisesti on terrorismi. Yhdysvalloissa ja Englannissa kauppakeskukset varautuvat terrori-iskuihin pääasiassa viranomaisyhteistyön avulla. Esimerkiksi Israelissa linja-autot ja kauppakeskukset ovat useimmiten iskujen kohteena.

Toinen kansainvälisesti noteerattu turvallisuusriski kauppakeskuksille on tulipalot. Syitä tuhoisille kauppakeskustulipaloille maailmalla ovat olleet muun muassa huonot paloilmoitinjärjestelmät yhdistettynä toimimattomiin evakuointi- ja pelastusjärjestelmiin. Lisäksi rakenteelliset viat ovat aiheuttaneet sortumia. Myös luonnonilmiöt, kuten maanjäristykset ja myrskyt ovat maailmalla romahduttaneet rakennuksia, joiden sortumisen ei pitänyt olla mahdollista.

Uhkaavatko asiakkaat - Kaupan henkilökunnan näkemyksiä turvallisuusuhkista 2009

Tutkimuksen tavoitteena on syventää ymmärrystä asiakkaiden aiheuttamista turvallisuusuhkista kohdistuen kaupallisissa keskuksissa työskenteleviin henkilöihin ja tuoda uutta tietoa kaupan henkilökunnan turvallisuudesta ja turvallisuusuhkista. Tutkimus rajoittuu tarkastelemaan asiakkaiden aiheuttamia turvallisuusuhkia.

Tutkimuksen aineistoa on kerätty muun muassa henkilökunnan haastatteluin neljässä kaupallisessa keskuksessa pääkaupunkiseudulla:

1. Munkkivuoren ostoskeskus
2. Kauppakeskus Jumbo
3. Kauppakeskus Myyrmanni

4. Kauppakeskus Kamppi

Tutkimuksessa haastateltavien kokonaismäärä oli 16 henkilöä.

Tutkimus vahvistaa, että suuret kaupalliset keskuksset koetaan turvallisemmiksi kuin pienet. Suurissa keskuksissa suuremmat asiakasvirrat lisäävät sen mahdollisuutta, että asiakkaiden joukossa on turvallisuutta uhkaavia asiakkaita. Suurissa keskuksissa on myös enemmän panostettu turvajärjestelmiin ja vartiointiin, myös henkilökuntaa on paikalla enemmän.

Tutkimuksessa nousi erityisen voimakkaasti esille häiriökäyttäytyminen eri muodoissa, ja näiden tilanteiden ennakoimattomuus. Lisäksi myymälävarkaat ja tyytymättömät asiakkaat erottuivat. Yksi tutkimuksen johtopäätöksistä on, että vakavat turvallisuusuhat ovat tutkimuksen kohteena olleissa kauppakeskuksissa suhteellisen harvinaisia

Turvallisuudenhallintakeinoista tärkeimmiksi osoittautuivat ennakointi, ohjeistus, vartiointi ja koulutus.

Häiriökäyttäytyminen näyttää olevan nimenomaan suomalaisten kaupallisten keskusten ongelma. Sen rooli ei korostu tutkimuksen lähteenä käytetyissä Yhdysvalloissa ja Britanniassa tehdyissä tutkimuksissa.

Ryöstöjä ja huijauksia tapahtuu tutkimuksen mukaan suomalaisissa kaupallisissa keskuksissa selvästi vähemmän, kuin mitä kansainvälisesti tarkastellen olettaisi. Monet kansainväliset ilmiöt ovatkin Suomessa vielä vieraita. Esimerkiksi asiakkaan aiheuttama **terrorismin** uhka Suomessa, jota on Yhdysvalloissa viime vuodet torjuttu kaupallisissa keskuksissa monella eri tavalla.

Suomessa tunnustetaan **pommiuhan** mahdollisuus, mutta siihen ei varauduta samalla tavalla, kuin esimerkiksi USA:ssa. Haastatteluissa ei yleensäkaan puhuttu terrorismista ja sen ilmenemismuodoista. Esimeriksi USA:ssa on 11.9.2001 jälkeen kehitetty mittavat terrorismin suojautumiskeinot myös kaupallisiin keskuksiin.

Tutkimuksessa nousee selkeästi esille se, että **turvallisuuskoulutus** on kaupallisissa keskuksissa muille kuin esimiehille vähäistä. Syitä koulutuksen vähäisyyteen ovat esimerkiksi myyjien osa-aikaisuus ja vaihtuvuus sekä pienten liikkeiden pienet resurssit ja koulutuksen kustannukset. Tutkimuksen mukaan myös esimiesten riskitietoisuus oli muuta henkilökuntaa selvästi parempi.

Asiakaspalvelun merkitys korostuu tutkimuksen mukaan uhkatilanteiden hallinnassa. Asiakaspalvelun toimivuudessa korostuu riittävä asiakaspalvelijoiden määrä, mutta suomalaisen kaupan alan kasvava tunnuspiirre itsepalvelu, muodostaa tässä pullonkaulan. Tutkimuksen mukaan olisi syytä miettiä itsepalvelun myötä vähenevän

näkyvän henkilökunnan määrän vaikutuksia myymälävarkauden aktiivisempaan toimintaan. Toiseksi pullonkaulaksi mainitaan perinteisen asiakaspalvelukoulutuksen keskittyminen myynnin lisäämiseen ja positiivisiin asiakaskohtaamisiin. Uhkatilanteita voitaisiin tutkimuksen mukaan vähentää negatiivisia asiakaskohtaamisia harjoittelemalla.

Turvallisuus kaupan vetovoimatekijäksi 2010

Raportissa tarkastellaan kauppiaiden, tavaratalojohtajien sekä myyjien näkemyksiä kaupan riskeistä ja riskienhallinnasta. Tutkimuksessa keskitytään kauppakeskusympäristössä toimiviin liikkeisiin. Haastateltujen kokonaismäärä on 18 henkilöä. Tutkimuksen empiirisen aineiston muodostavat:

1. Tampereen Koskikeskus
2. Lempäälän Ideapark
3. Raision Myllyssä sijaitsevat liikkeet
4. Raision Haunisten retail parkista yksi liike

Yhteenveto tutkimuksesta tiettyihin alatutkimusongelmiin jaoteltuna:

Mitkä ovat kauppakeskuksissa toimivien liikkeiden merkittävimmät riskit?

Merkittävimmäksi riskiksi voidaan nimetä uhkaavasti tai sekavasti käyttäytyvät asiakkaat ja kaupan henkilökuntaan kohdistuva uhkailu. Lisäksi myymälävarkaudet ja erilaiset tavarankäsittelyssä tapahtuvat työtaturmat, kuten loukkaantumiset kuormien kaatuessa koetaan ongelmaksi.

Mihin suuntaan riskit muuttuvat tulevaisuudessa?

Myymälävarkauksia pidetään tulevaisuuden merkittävimpänä riskinä, mutta myös taloudelliset riskit eri muodoissa, kuten lama ja kiristynyt kilpailutilanne korostuvat. Lisäksi ryöstöt, uhkailut ja huumeiden käyttö huolestuttavat kaupan henkilökuntaa.

Mitä riskejä liikkeet tunnistavat kauppakeskusympäristössä?

Kauppakeskusympäristössä korostuvat yksittäisiin liikkeisiin verrattuna tulipalot, pommiuhat, rahankuljetusryöstöt ja erilaisten uhkatilanteiden yleisötapauksissa aiheuttama paniikki. Myös huumeita pidetään kauppakeskuksien yleisissä tiloissa ja ulkoalueilla pienien liikkeiden tiloja suurempana ongelmana.

Miten riskeihin on varauduttu kokonaisvaltaisen riskienhallinnan keinoin?

Tutkimuksen mukaan kokonaisvaltaisen riskienhallintaa ei ole suomalaisissa yrityksissä saanut riittävästi liikkeenjohdollista näkyvyyttä eikä arvovaltaa. Ongelmana on useasti se, että näitä tehtäviä hoidetaan oman toimen ohella. Tutkimuksessa todetaan, että riskienhallinta nähdään lähinnä yksittäisinä toimenpiteinä kokonaisvaltaisen riskienhallinnan sijaan. Kokonaisvaltaisen riskienhallinta ei siis toteudu kovinkaan hyvin kaupan alalla. Kuitenkin arkipäiväisiä riskejä tunnistetaan liikkeissä

monipuolisesti, ja kaikissa liikkeissä on käytössä useita erilaisia riskienhallinnan keinoja turvallisuuden ylläpitämiseksi.

Miten turvallisuutta voidaan ylläpitää tehokkaasti kokonaisvaltaisen riskienhallinnan keinoin?

Riskienhallinnan pitäisi olla sisällytettynä johtamisjärjestelmään ollakseen tehokasta. Tutkimus osoittaaakin, että kauppakeskuksissa sijaitsevissa liikkeissä riskienhallinta on pirstaloitunutta ja keskittyy vain muutamiin riskeihin. Tutkimus vahvistaakin, että kauppakeskuksissa on keskitytty erityisesti omaisuus- ja rikosriskeihin, ja näistä erityisesti myymälävarkauksiin.